



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Psicología

Carrera de Psicología Clínica

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de departamentos de Consejería Estudiantil Distrito Norte-Sur Cuenca

Trabajo de titulación previo a la obtención del
título de Psicóloga (o) Clínica (o)

Autores:

Jessica Alexandra Jara Bravo

CI: 0105167969

Diego Ismael Rodas Flores

CI: 0104852124

Director:

Mgst. Guido Leonel Rosales Jaramillo

CI: 0301069852

Cuenca - Ecuador

06-agosto-2019



RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y la satisfacción laboral en profesionales de los Departamentos de Consejería Estudiantil (DECE) del Distrito Norte y Sur de la ciudad de Cuenca – Ecuador. El estudio corresponde a un enfoque cuantitativo, a un diseño transversal y a un alcance correlacional. Contó con la participación de 71 profesionales DECE, 45 mujeres y 26 hombres. Las herramientas utilizadas para la recolección de datos fueron: una ficha sociodemográfica; la Escala Trait Meta Mood - 24 (TMMS-24), para medir atención, claridad y reparación emocional; y la Escala de Satisfacción Laboral, para medir la variable de este mismo nombre. Los resultados obtenidos en nuestra población demuestran que: existe una relación negativa y estadísticamente no significativa entre las dimensiones de inteligencia emocional y satisfacción laboral; que los hombres presentan puntuaciones mayores en las tres dimensiones de inteligencia emocional, mientras que, las mujeres muestran mayor satisfacción laboral; que, a diferencia de los hombres, las mujeres a mayor remuneración presentan mayor atención, claridad y reparación emocional; y, que las personas que mayor remuneración reciben presentan menor satisfacción laboral.

Palabras claves: Inteligencia emocional. Satisfacción laboral. Atención emocional. Claridad emocional. Reparación emocional.



ABSTRACT

This study was aimed to determinate the relationship between emotional intelligence's dimensions and job satisfaction in professional of Departamentos de Consejería Estudiantil (DECE) of district North and South from Cuenca city in Ecuador. It was based in a quantitative approach, a transversal design, and a correlational scope. The study population consisted of 71 DECE's professionals. The instruments used were: a sociodemographic record, the Trait Meta Mood Scale to measure emotional attention, clarity and repair; and the Job Satisfaction Scale, to measure the variable with the same name. For our population, the research findings showed a negative and statistically not significant correlation between the dimensions of emotional intelligence and the variable job satisfaction; men got better punctuations in emotional intelligence's dimensions, while, women had better job satisfaction; women with higher remuneration presented greater attention, clarity and emotional repair; and people who receive the highest remuneration got lower job satisfaction.

Keywords: Emotional intelligence. Job satisfaction. Emotional repair. Emotional attention. Emotional clarity.



ÍNDICE DE CONTENIDO

	Págs.
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.	10
PROCESO METODOLÓGICO.....	22
Enfoque, tipo de diseño y alcance.	22
Participantes.....	22
Instrumentos.	22
Procedimiento.	23
Procesamiento de datos.	24
Aspectos éticos.	24
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	25
CONCLUSIONES.....	33
RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS.....	41



ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

	Págs.
Tabla 1	26
Tabla 2	28
Tabla 3	28
Tabla 4	29
Tabla 5	30
Tabla 6	31
Tabla 7	32



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio
Institucional

Jessica Alexandra Jara Bravo, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de departamentos de Consejería Estudiantil distrito Norte-Sur Cuenca", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asímismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que se realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 06 de agosto de 2019

Jessica Alexandra Jara Bravo

C.I: 0105167969



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio
Institucional

Diego Ismael Rodas Flores, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de departamentos de Consejería Estudiantil distrito Norte-Sur Cuenca", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que se realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 06 de agosto de 2019

Diego Ismael Rodas Flores

C.I: 0104852124



Cláusula de Propiedad Intelectual

Jessica Alexandra Jara Bravo, autor del trabajo de titulación "Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de departamentos de Consejería Estudiantil distrito Norte-Sur Cuenca", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 06 de agosto de 2019

Jessica Alexandra Jara Bravo

C.I: 0105167969



Cláusula de Propiedad Intelectual

Diego Ismael Rodas Flores, autor del trabajo de titulación “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de departamentos de Consejería Estudiantil distrito Norte-Sur Cuenca”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 06 de agosto de 2019

Diego Ismael Rodas Flores

C.I: 0104852124

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

En relación con las variables que se trabajan en este estudio: Inteligencia Emocional (IE) y Satisfacción Laboral (SL), existen varias investigaciones, algunas de las cuales se exponen a continuación. Primero, se mencionarán los estudios realizados sobre IE en el ámbito internacional, nacional y local; luego, en ese mismo orden, se presentarán las investigaciones sobre SL.

Respecto a la variable Inteligencia Emocional, en México, Ortiz y Beltrán (2011), realizaron un estudio cuyo objetivo fue analizar la relación entre niveles de Inteligencia Emocional Percibida y Desgaste Laboral en 44 médicos internos; para medir IE se utilizó el Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24). Sus resultados demostraron que la Atención Emocional correlaciona positivamente con la Claridad Emocional ($r = 0,37$; $p < 0,01$) y correlaciona negativamente con Agotamiento Emocional ($r = -0,47$; $p < 0,001$), mientras que Claridad Emocional correlacionó de manera positiva con Reparación Emocional ($r = 0,57$; $p < 0,001$) y Realización Personal ($r = 0,72$; $p < 0,001$), pero existió correlación negativa con agotamiento emocional ($r = -0,63$; $p < 0,001$) y finalmente, que la reparación de las emociones correlacionó de forma negativa con agotamiento emocional ($r = -0,49$; $p < 0,001$). Por lo que concluyen que existe una estrecha relación entre la aparición del desgaste laboral y una baja atención a las emociones, poca comprensión de sus estados emocionales y dificultades para interrumpir emociones negativas y prolongar las positivas.

En Buenos Aires - Argentina, Alecsiuk (2015), realizó un estudio cuyo objetivo principal fue aportar información sobre la influencia de la IE como factor protector frente al desgaste por empatía en terapeutas, participaron 158 psicólogos y psiquiatras argentinos del área clínica, los instrumentos utilizados fueron una ficha sociodemográfica, la Escala de Metaconocimientos de Estados Emocionales (TMMS-24), la Escala de Agotamiento por Empatía (ESAPE) y las dimensiones de toma de perspectiva y preocupación empática del Índice de Reactividad Interpersonal (IRI). Los datos revelaron que: a mayor atención a las emociones, mayor será la vulnerabilidad experimentada por el profesional ($\beta=0,178$; $p<0,029$); y que a mayor capacidad para reparar las emociones, menor será el nivel de involucración profesional ($\beta=-0,286$; $p<0,001$); lo que permitió a los autores concluir que la IE está relacionada con el desgaste por empatía, especialmente en lo que respecta a las dimensiones de Atención y Reparación Emocional en la proporción de varianza explicada de la vulnerabilidad y la involucración profesional.



En Ambato-Ecuador, Ilaja y Reyes (2011), en su estudio exploraron Burnout y estrategias de Inteligencia Emocional en una muestra de 60 profesores universitarios; se utilizó el TMMS-24 versión reducida traducida al castellano por Extremera y colaboradores (2004) para medir la variable IE; en sus resultados indican que el desempeño docente se relacionó significativamente con la Reparación Emocional ($B = .34$, $t(60) = 3.02$, $p = .008$) y las dimensiones de Claridad Emocional y Atención a los Sentimientos no resultaron significativas como mediadoras (todos los $p > .05$), razón por la que concluyen que la regulación emocional media la relación entre desempeño docente y Satisfacción Laboral, los resultados demuestran que la Reparación Emocional actúa como una variable mediadora entre el desempeño docente y la realización personal; los autores consideran a la Reparación Emocional como una competencia para dar respuesta adecuada a las demandas que presentan en el rol. Señalan, además, que la media de IE en mujeres es de 87.8, mientras que la de los hombres 86.2

En Cuenca-Ecuador, Quilambaqui (2013), realizó una investigación orientada a analizar el equilibrio emocional del personal de la Unidad Educativa Mario Rizzini e indica que, el 80,70% de docentes poseen un alto grado de IE, es decir, saben conocer y controlar sus emociones y tienen una gran habilidad para detectar los sentimientos ajenos. Mientras que el 14,03% les cuesta mucho detectar sus propias emociones, rechazan o suprimen todo sentimiento que amenace su estabilidad y tienen grandes dificultades a la hora de comprender a los demás; concluye que la Inteligencia Emocional influye de manera determinante en el sujeto, y no solo en su parte emotiva, sino también física, tanto en el entorno personal, como en el familiar y social.

En relación a la variable Satisfacción Laboral; en Minnesota – Estados Unidos, Fenicle (2007), investigó las actividades profesionales y la Satisfacción Laboral en 152 psicólogos educativos. Respecto a las actividades profesionales, se identificó que los participantes les destinan en promedio 52.7 horas por semana, siendo las que más tiempo les ocupan las siguientes: escribir reportes (8.76 horas), aplicar test de inteligencia (6.68 horas) y consulta personal (4.85 horas). En relación a la Satisfacción Laboral se determinó que las discrepancias entre las prácticas reales y las deseadas predicen hasta en un 25% la Satisfacción Laboral, es decir, a mayor cantidad de actividades que se realice, acorde a las expectativas del trabajador, mayor satisfacción laboral.

En Murcia – España, Carrillo, Solano, Martínez y Gómez (2013), investigaron la influencia del género y la edad en la Satisfacción Laboral de 546 profesionales sanitarios, quienes laboraban en



un Hospital Universitario. Identificaron que las mujeres presentan mayor Satisfacción Laboral que los hombres, con una media de 5,5 y 5,1 respectivamente; esto se atribuye a la feminización laboral existente entre los profesionales del Hospital Universitario; mientras que con relación a la edad, los profesionales de mayor edad muestran mayor Satisfacción Laboral; los autores encontraron relación entre SL, estabilidad de empleo y posibilidad de promoción.

En Chile, Clavero y Gonzáles (2014), investigaron las variables Satisfacción Laboral y Plenitud de Vida en 35 psicólogos, quienes laboraban en establecimientos educacionales municipales de Santiago Centro; para medir Satisfacción Laboral utilizaron la Escala General de Satisfacción Laboral desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979; identificaron que el 65,7% de los participantes muestran un nivel de satisfacción alto con su trabajo, el 28,5% medio y el 5,70% bajo; en relación a los factores intrínsecos del empleo, el 62,8% de la muestra presentó un nivel de satisfacción alto, el 31,4% medio y el 5,7% bajo; respecto a los factores extrínsecos el 60% indicaron sentirse altamente satisfechos, el 37,1% medianamente satisfechos y el 2,8% escasamente satisfechos. Lo que indica que en este estudio, los psicólogos, dentro de un ámbito escolar, presentan una alta satisfacción laboral.

Billings, Coleman, Gandy y Rutherford (2016), en su investigación se propusieron examinar y comparar los factores que repercuten en la Satisfacción Laboral de los psicólogos educativos que trabajaban en Illinois – Estados Unidos. La muestra estuvo conformada por 101 psicólogos. Los resultados de su investigación indican que el 73% de los participantes se sienten satisfechos o altamente satisfechos con su trabajo; además correlacionaron la variable Satisfacción Laboral con variables sociodemográficas; usando la prueba de Spearman. Los índices de correlación obtenidos fueron: con el salario, de 0.88; el género, de -0.23; la edad, de 0.02; el número de escuelas asignadas, de -0.283; y finalmente, la etnia, de -0.04. Esto indica que la correlación más fuerte y en dirección positiva se obtuvo entre la satisfacción laboral y el salario, lo que puede indicar que a mayor salario, mayor satisfacción laboral.

En Ecuador, Grijalva, Palacios, Patiño y Tamayo (2017), ejecutaron un estudio comparativo, al analizar los datos proporcionados por la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo tomados en dos momentos, en 2007 y 2015, el número final de participantes fue de 67488; repartidos así: 27201 en 2007 y 40287 en 2015. Los investigadores identificaron que en los últimos 10 años el nivel de satisfacción con el trabajo incrementó casi 10 puntos porcentuales, señalan que



las variables que correlacionan de manera estadísticamente significativa con la Satisfacción Laboral son: ingreso económico, posibilidades de progreso, estabilidad laboral, beneficios sociales y carga familiar. Reportan que los trabajadores que indican sentirse contentos con su trabajo tienen menor carga económica familiar, es decir menos personas dependen de su ingreso económico. En relación a la edad, se identifica un pico en la Satisfacción Laboral a los 23 años; respecto al género, las mujeres presentan mayor Satisfacción Laboral que los hombres, y en función de la carga laboral, quienes se muestran mayormente satisfechos son aquellos que trabajan en promedio 40 horas semanales.

Rosales, Rodal, Chumbi y Buñay (2017), realizaron una investigación cuya muestra estuvo integrada por 307 psicólogos graduados en la Universidad de Cuenca - Ecuador; identificaron al aplicar la prueba de Chi Cuadrado de Pearson que la variable Satisfacción Laboral se correlaciona de manera directa con un nivel de significancia $< ,01$ con las siguientes variables: ingreso económico, es decir, a mayor ingreso económico mayor Satisfacción Laboral; cargos actuales, mostrando que los psicólogos que ejercen la docencia a nivel universitario, en Bachillerato, en Educación Básica o en Educación Inicial indican sentirse satisfechos o muy satisfechos con su empleo en un 94%, 100%, 85% y 84% respectivamente, aquellos que se desempeñan como Psicólogos Educativos u Orientadores Vocacionales presentan el 92% y 84% de Satisfacción Laboral respectivamente; y, empleo por sector, el 13% de los profesionales de la psicología que trabajan en el sector público se sienten medianamente satisfechos o nada satisfechos con su labor.

Finalmente, para concluir con este apartado se han encontrado investigaciones, en profesionales sanitarios, cuyos resultados refieren que la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral tienen una correlación positiva y estadísticamente significativa (Tagoe y Nii-Boye, 2016; Seyal y Afzaal, 2013). En otras se especifica que la Inteligencia Emocional en sus dimensiones: Claridad Emocional (Sánchez, 2012), y Autorregulación Emocional (Psilopanagioti, Anagnostopoulos, Morou y Niakas, 2012; Seyal y Afzaal, 2013) se correlaciona de manera positiva con la Satisfacción Laboral.

La Inteligencia Emocional y su posible asociación con las diversas facetas del funcionamiento humano, como el área social, interpersonal, laboral y educacional, entre otras, se han convertido en el foco de muchas investigaciones teóricas y empíricas durante los años noventa (Salovey y Sluyter, 1997). A continuación, se abordará la conceptualización y caracterización de las variables



Inteligencia Emocional, Satisfacción Laboral y los Departamentos de Consejería Estudiantil (DECE).

En relación a la primera variable, Goleman (1996), definió la IE como “la capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones” (p. 26); el modelo propuesto por Goleman comprende una serie de competencias que facilitan a las personas el manejo de las emociones hacia uno mismo y hacia los demás. Indica que los 5 componentes o dimensiones son: 1. Autorregulación: ser capaz de manejar y controlar el propio estado emocional. 2. Autoconciencia: conocerse a sí mismo y saber lo que dicen las emociones. 3. Motivación: canalizar las emociones propias para alcanzar las metas. 4. Empatía: reconocer y leer emociones en los demás. 5. Habilidades sociales: relacionarse con los demás e influir en ellos.

Goleman (1995), refiere que las personas con una IE elevada, son socialmente equilibradas y expresan sus sentimientos de manera adecuada, son solidarias, alegres y cuidadosas, son positivas y expresan sus sentimientos abiertamente, poseen una notable capacidad de compromiso con los demás, su vida emocional es rica y apropiada, se sienten cómodas con ellas mismas, se adaptan a la tensión y su vida tiene significado.

Bar-On (1997), utiliza el término “Inteligencia Emocional y Social” para denominar un tipo específico de inteligencia que difiere de la inteligencia cognitiva. El autor define a la Inteligencia Emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales-sociales y de destrezas que influyen en la habilidad para adaptarse y enfrentar las demandas y presiones del medio, indica que la IE puede modificarse a través de la vida y considera que la inteligencia no cognitiva, es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional.

Mayer y Salovey (1997) definen a la Inteligencia Emocional como:

La capacidad para percibir, valorar y expresar las emociones con exactitud; la capacidad para acceder y generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la capacidad para entender la emoción y el conocimiento emocional; y la capacidad para regular las emociones y promover el crecimiento emocional e intelectual (p.10).



El Modelo de Funcionamiento de los DECE, que rige a las instituciones particulares, fiscales y fiscomisionales, conceptualiza la IE a través de cuatro habilidades básicas jerarquizadas, los autores sostienen que se requiere de las habilidades más básicas para conseguir desarrollar las más complejas; estas cuatro habilidades son: Percepción, Evaluación y Expresión Emocional; Facilitación Emocional; Conocimiento Emocional; y, Regulación Emocional.

Respecto a la primera habilidad, indican que es útil para identificar y reconocer los sentimientos y emociones tanto en uno mismo como en los demás, también implica la expresión adecuada de la emoción; respecto a la segunda, señalan que las emociones influyen en el pensamiento y en su forma de elaborarlo, dirigen la atención del sujeto hacia la información relevante, por tanto, esta habilidad hace referencia a la capacidad para tener en cuenta las emociones en la elaboración del pensamiento; en relación a la tercera, comentan que se refiere a la capacidad para comprender el funcionamiento y significado de las emociones (complejas y simultáneas); por último, respecto a la habilidad de Regulación Emocional, subrayan que se presenta como la más compleja de todas, sería la capacidad de regular las emociones propias y ajenas, moderándolas o intensificándolas a conveniencia.

En términos de estimar la inteligencia emocional los autores Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (1995), diseñaron un instrumento para evaluar IE, la versión Trait Meta-Mood Scale (TMMS) de 48 ítems, que fue el resultado de una revisión sistemática de literatura sobre los factores esenciales para el funcionamiento emocional y social de las personas.

Este instrumento fue adaptado al español por Fernández-Berrocal, Extremera, y Ramos (2004), quienes redujeron el número de preguntas a 24, mismas que están destinadas a evaluar la Inteligencia Emocional Intrapersonal percibida desde tres dimensiones: la primera, *Atención a las Emociones*, indica el grado en el que las personas creen prestar atención a sus emociones y sentimientos; la segunda, *Claridad Emocional*, se refiere a cómo las personas creen percibir sus emociones; y, por último, *Reparación Emocional*, alude a la creencia del sujeto en su capacidad para interrumpir y regular estados emocionales negativos y prolongar los positivos. Es preciso señalar que en este estudio para la medición de la variable IE se empleará el TMMS-24 adaptado por Fernández y colaboradores.



Mercado y Ramos (2001), refieren que un nivel alto de IE permite al individuo desarrollar mayor capacidad de relacionarse con otros individuos (compañeros de trabajo), integrarse fácilmente, tomar decisiones acertadas más allá de la lógica y liderar procesos organizacionales; estos factores, señalan las autoras, son elementos centrales que garantizan la SL, por tanto, el éxito en el desempeño laboral.

En relación con la variable Satisfacción Laboral, Abrajan, Contreras y Montoya (2009), señalan que es un término amplio que cuenta con diversas definiciones; Hagedorn (2000), añade que esto dificulta su conceptualización y descripción. En los siguientes párrafos se abordarán definiciones y teorías relacionadas con esta variable.

Taylor (1911), propuso que la SL se relaciona con los ingresos económicos, la posibilidad de ascenso, incentivos y oportunidades de progreso; mientras que Mayo (1945), situó a la relación del empleado con su grupo de trabajo como el indicador más significativo que condiciona la variable tratada. Cabe señalar, como indica Pérez (2011), que el constructo se ha definido desde su relación con aspectos emocionales, cognitivos, intencionales, y finalmente desde una concepción holística.

Desde los aspectos emocionales, Locke (1976) indica que la SL es una respuesta afectiva o un estado emocional, específicamente un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del trabajador. En concordancia, Muñoz (1990), se refiere a este constructo como un sentimiento positivo que experimenta una persona al realizar un trabajo de interés, en un ambiente agradable, dentro de una institución que le resulta atractiva y por el que recibe recompensas económicas, sociales y psicológicas en base a sus expectativas.

En referencia a los aspectos cognitivos, Weiss (2002) define a la SL como un juicio de valor que el trabajador hace de su contexto laboral. Semapane, Rieger y Roodt (2002), añaden que la SL está relacionada con la percepción y evaluación que el empleado tiene sobre su trabajo y que esta percepción está influida por sus necesidades, valores y expectativas. Mientras que Moré, Carmenate y Junco (2005), indican que la SL es una actitud general que engloba la interacción de una serie de elementos medulares del trabajo, entre otros: la naturaleza y condiciones del trabajo, el salario, la estimulación, los métodos de dirección, las relaciones interpersonales, las posibilidades de superación y el desarrollo profesional.



En relación a los aspectos intencionales Blum y Naylor (1990), señalan que la Satisfacción Laboral es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados e indica que esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos tales como: los salarios, la supervisión, la constancia y condiciones del empleo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los patrones y otros conceptos similares.

Desde una perspectiva holística, Warr, Wall y Cook (1979), definen a la SL como un conjunto de actitudes que se tienen ante el trabajo, siendo fundamental lo que el sujeto piensa acerca de sí mismo y las actitudes y sentimientos que se generan a partir de ello. En esta línea, Abrajan, Contreras y Montoya (2009), sostienen que la Satisfacción Laboral es un elemento de gran utilidad que se transforma en una percepción y una carga emotiva dirigida hacia el entorno o ambiente organizacional y sostienen que esta interacción influye de forma determinante en la manera de actuar del trabajador.

La teoría de la realización de necesidades de Scheffer (1953) (como es citado en Pérez, 2011), señala que la SL de un individuo se modificará en la medida en que sus necesidades puedan ser satisfechas por su trabajo. Por su parte la teoría de las expectativas de Vroom (1964), afirma que las percepciones, rasgos y capacidades del trabajador median en la relación entre su esfuerzo y su desempeño en el empleo, de tal manera que un mejor desempeño no necesariamente indica un alto grado de SL.

Finalmente Herzberg (1959), desarrolla la teoría de los factores motivacionales e higiénicos en relación al desarrollo de las empresas. Señala que existen dos tipos de factores laborales, los extrínsecos e intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc., mientras que los factores intrínsecos se refieren a la realización exitosa de trabajo, responsabilidad, reconocimiento por parte de directivos o compañeros, entre otros.

Warr, Cook y Wall (1979), tomaron como referencia la teoría formulada por Herzberg en 1959 y desarrollaron la Overall Job Satisfaction Scale, que pretende la operacionalización de la variable Satisfacción Laboral; operacionalización que busca reflejar la experiencia de empleados



remunerados y recoger su respuesta afectiva en relación a su trabajo; evalúa 2 dimensiones: factores extrínsecos e intrínsecos del trabajo, proporcionando puntajes para cada dimensión, y uno general de Satisfacción Laboral. Pérez y Fidalgo (1995), adaptaron dicha escala al español. En esta investigación para evaluar la variable SL se utilizará la escala adaptada por Pérez y Fidalgo.

En relación a los departamentos de consejería estudiantil (DECE), la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), consideran como función primordial del Ministerio de Educación del Ecuador (MINEDUC) fomentar iniciativas que promuevan el desarrollo humano integral de niños, niñas y adolescentes; desde una perspectiva centrada en la promoción de principios y valores básicos para la convivencia armónica, se indica además, que su función es velar y garantizar las condiciones para la protección de esta población educativa en el marco del respeto a sus derechos y principios; en este contexto el MINEDUC, desarrolla el modelo de funcionamiento de los Departamentos de Consejería Estudiantil (Ministerio de Educación del Ecuador, 2016).

En este Modelo los DECE se definen como un organismo dentro de las instituciones educativas que apoya y acompaña la actividad educativa mediante la promoción de habilidades para la vida y la prevención de problemáticas sociales, fomenta la convivencia armónica entre los actores de la comunidad educativa y promueve el desarrollo humano integral bajo los principios de la LOEI, también pretende que la experiencia educativa trascienda de la adquisición y acumulación de conocimientos a la construcción del propio conocimiento enfocado en principios, valores y herramientas reflexivas para el desarrollo personal, la autonomía, la participación ciudadana y la construcción de proyectos de vida en el marco del Buen Vivir (Ministerio de Educación del Ecuador, 2016).

El Modelo de Funcionamiento de los DECE se basa en los enfoques de derecho, género, bienestar, intergeneracional, intercultural, inclusión y pedagógico, premisas que se encuentran transversalizadas por los principios generales establecidos en la LOEI, artículo 2. En relación a la asignación numérica de profesionales el modelo indica que los DECE se conformarán respetando la proporción de al menos un profesional en cada institución educativa que cuente con cuatrocientos cincuenta estudiantes, y se incluirá un profesional adicional cuando el número de estudiantes de la institución supere este número en una proporción mayor a la mitad (ACUERDO Nro. MINEDUC-ME-2016-00046-4, 2017).



Siguiendo con el acuerdo ministerial, en relación al equipo DECE se indica que estará constituido por profesionales especializados en diferentes ramas relacionadas con el abordaje de aspectos de carácter psicológico, emocional, psicoeducativo y social, es decir, los profesionales que formen el equipo interdisciplinario deben pertenecer a una de las siguientes áreas: campo de la psicología y de apoyo a la inclusión, licenciados en letras y ciencias de la educación con mención en psicología educativa y orientación, psicólogos educativos, psicopedagogos, psicorehabilitadores, educación especial, psicología infantil, psicólogos generales o afines, profesionales en trabajo social, orientación familiar o afines.

En este equipo uno de ellos ejercerá el rol de coordinador en función de su experiencia y habilidades profesionales. Para la conformación del equipo de profesionales del DECE se tomará en consideración que el primer y segundo profesional debe ser del área psicoeducativa y de apoyo a la inclusión, mientras que el tercer profesional podrá ser del área social. Los profesionales de los DECE deben poseer las siguientes actitudes: Liderazgo y Negociación, Asertividad, Empatía, Proactividad, Escucha Activa para actuar como mediador, Orientación de Servicios, Actitud al Cambio, Aprendizaje Continuo y Respeto a la Diversidad (ACUERDO Nro. MINEDUC-ME-2016-00046-4, 2017).

En cuanto a la jornada laboral, los profesionales de instituciones educativas de sostenimiento fiscal deben completar cuarenta (40) horas semanales de trabajo; en los casos de las instituciones educativas que cuenten con más de una jornada, la autoridad educativa institucional deberá establecer un horario de trabajo flexible que posibilite cumplir con el servicio del DECE en las diferentes jornadas, tomando en consideración el criterio de un profesional por cada 450 estudiantes en cada jornada (Ministerio de Educación del Ecuador, 2016).

Por último, los ejes de acción de los DECE se enfocan en el desarrollo integral de niños, niñas y adolescentes en el marco inclusivo conforme el Plan Operativo Anual (POA), que debe ser validado por el consejo ejecutivo de la institución y posteriormente operativizado a lo largo del año lectivo; este debería implementar procesos participativos, dinámicos y creativos que respondan a los siguientes ejes de acción: promoción y prevención, detección, intervención, derivación, seguimiento (Ministerio de Educación del Ecuador, 2016).



El profesional debe llevar a cabo un trabajo que necesariamente involucre a todos los integrantes de la comunidad educativa (padres/madres y/o representante legal, equipo docente, autoridades y personal de apoyo y administrativo de la institución), ya que cada uno de estos actores juega un papel fundamental en el proceso de formación, por lo que toda acción de consejería y acompañamiento estudiantil debe tomar en cuenta la influencia que estas personas ejercen en una situación determinada (ACUERDO Nro. MINEDUC-ME-2016-00046-4, 2017).

Concluida la revisión de antecedentes y aproximación teórica, los autores de este estudio consideran pertinente realizar una investigación para explorar el perfil de Inteligencia Emocional y la percepción sobre Satisfacción Laboral que poseen los profesionales del DECE, los resultados de esta investigación podrían ser de interés para las autoridades distritales, para los psicólogos y demás profesionales que conforman los DECE y en general para toda la comunidad educativa, ya que se expone la situación actual, sobre IE y SL, del profesional dentro del DECE y a partir de los resultados se podrían tomar decisiones para mejorar el clima laboral y en consecuencia el contexto educativo.

En base a lo expuesto, los autores se plantean las siguientes **preguntas de investigación**: ¿Cuál es la correlación entre las dimensiones de Inteligencia Emocional y nivel general de Satisfacción Laboral en profesionales de los departamentos de consejería estudiantil del Distrito Norte y Sur de Cuenca?; ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de Inteligencia Emocional según las variables sociodemográficas sexo y salario mensual en profesionales de los departamentos de consejería estudiantil del Distrito Norte y Sur de Cuenca?; y, ¿Cuál es el nivel general de Satisfacción Laboral según las variables sociodemográficas sexo y salario mensual en profesionales de los departamentos de consejería estudiantil del Distrito Norte y Sur de Cuenca?

Para dar respuesta a las mismas se plantea el siguiente **objetivo general**: Relacionar las dimensiones de Inteligencia Emocional y el nivel general de Satisfacción Laboral de los profesionales de los departamentos de consejería estudiantil del Distrito Norte y Sur de Cuenca. Como **objetivos específicos** se proponen: identificar el nivel de las dimensiones de Inteligencia Emocional según las variables sociodemográficas sexo y salario mensual, en profesionales de los departamentos de consejería estudiantil del Distrito Norte y Sur de Cuenca; y, determinar el nivel general de Satisfacción Laboral según las variables sociodemográficas de sexo y salario mensual en profesionales de los departamentos de consejería estudiantil del Distrito Norte y Sur de Cuenca.



PROCESO METODOLÓGICO

El **enfoque** de este estudio fue cuantitativo, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2006), debido a que partió de la formulación de un problema, expuesto en forma de pregunta de investigación, misma que se resolvió con la medición de las variables Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral, mediante instrumentos de recogida de información cuantitativos fiables y válidos. Esta medida de variables produjo datos numéricos que se trataron mediante técnicas estadísticas de análisis cuantitativo.

El **alcance** fue correlacional y transversal ya que determinó la relación entre el nivel de las dimensiones de Inteligencia Emocional y el nivel general de Satisfacción Laboral, los datos se recolectaron en un solo momento. El **tipo de diseño** fue no experimental debido a que no existió manipulación de variables, los datos se recolectaron en su ambiente natural y de forma directa.



Participantes

La población estuvo constituida por 71 profesionales de los Departamentos de Consejería Estudiantil de instituciones fiscales pertenecientes al Distrito Norte y Sur de Cuenca en el periodo lectivo 2018-2019, en función del listado proporcionado por la Coordinación Zonal 6 - Ministerio de Educación. No se empleó un proceso de muestreo pues se consideró a toda la población.

Criterios de inclusión y exclusión

Se consideraron a todos los profesionales del DECE de instituciones fiscales que firmaron el consentimiento informado. Se excluyeron a los profesionales que laboran en el aula de apoyo.

Instrumentos

- a) Se aplicó a cada participante una *ficha sociodemográfica* (Anexo 1.1), cuyo objetivo fue conocer lo siguiente: edad, sexo, estado civil, número de hijos, título profesional, tiempo a cargo del DECE, tipo de contrato, jornada laboral, salario mensual por cargo del DECE, total de ingresos del núcleo familiar, percepción acerca de sus funciones como profesional del DECE, número de estudiantes en la institución, número de profesionales a cargo del DECE, tiempo estimado que desea permanecer a cargo del DECE y si posee otro empleo simultáneo al desempeñado en el DECE; mediante preguntas de opción múltiple. El tiempo utilizado para completar este anexo fue de cinco minutos aproximadamente.
- b) Para medir la variable *Satisfacción Laboral* se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall (1979), adaptada al español por Pérez-Bilbao y Fidalgo (1995) (Anexo 1.2). El instrumento evalúa 2 dimensiones: factores extrínsecos e intrínsecos, mediante 15 preguntas de respuesta en una escala tipo Likert (1 al 7); proporciona un puntaje global, e individual para cada una de las escalas que evalúa. La puntuación total se obtiene de la suma de la respuesta del encuestado en los quince ítems, se asigna el valor de 1 a Muy insatisfecho hasta llegar al valor de 7, equivalente a Muy Satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general. La corrección de las subescalas de satisfacción intrínseca y extrínseca es similar a la anterior con la diferencia que, debido a la menor longitud de ítems para cada subescala, los valores oscilan entre 7 y 49 (satisfacción intrínseca) y 8 y 56 (satisfacción extrínseca). Este cuestionario no posee límites de edades para su aplicación debido a que está dirigido a



personas que, al momento de la aplicación, desempeñen un trabajo remunerado. Arias y Arias (2014), indican que el instrumento tiene un Alpha de Cronbach de 0.79.

- c) Para valorar **Inteligencia Emocional** se empleó el Trait Meta Mood Scale-24 versión adaptada por Fernández, Extremera, y Ramos. (2004) (Anexo 1.3); cuenta con 24 preguntas con respuestas en escala de tipo de Likert, destinadas a evaluar la Inteligencia Emocional Intrapersonal percibida desde tres dimensiones: Atención, Claridad y Reparación Emocional; proporciona un puntaje por cada dimensión; para corregir el factor Atención Emocional, se suman los ítems del 1 al 8; para determinar el factor Claridad Emocional se suma del ítem 9 al 16, y por último para calcular el factor Reparación de las Emociones se suma del ítem 17 al 24; luego se ubican estas puntuaciones según baremos de hombres y mujeres. Este instrumento está dirigido a personas mayores de 18 años. Villacreces y Achi (2017), refieren en su estudio que el instrumento cuenta con un Alfa de Cronbach de 0,890.

Procedimiento de la investigación

Luego de que el COBIAS notificara que el formulario del consentimiento informado fue aprobado para esta investigación, se procedió a gestionar los permisos correspondientes en la Dirección Zonal de Educación. Con la obtención de este permiso y con la lista de unidades educativas fiscales que cuentan con profesionales DECE, se visitó cada institución para realizar la aplicación de los instrumentos de manera individual y voluntaria. Este procedimiento se desarrolló desde el mes de noviembre de 2018 hasta mediados del mes de febrero de 2019.

Procesamiento de datos

La estadística descriptiva se ejecutó en Microsoft Excel, se obtuvieron medidas de tendencia central (media, mediana y moda) y de variabilidad (varianza y desviación estándar) del grupo en general y del grupo dividido según variables sociodemográficas (sexo y salario mensual); para establecer las correlaciones entre las dimensiones de las variables, se empleó el paquete estadístico SPSS, se utilizó estadística inferencial a través de la prueba de Pearson. Los resultados se presentaron mediante tablas.



Aspectos éticos

El estudio acogió los principios éticos establecidos por la Asociación Americana de Psicología (American Psychological Association, 2016), lo que garantizó la confidencialidad de los participantes. La participación fue voluntaria y anónima a través de la firma del consentimiento informado proporcionado por el Comité de Bioética en Investigación en el área de la Salud (COBIAS) (Anexo 4). La información se empleó con fines únicamente académicos, considerando la responsabilidad social de la investigación. Los resultados una vez aprobados se socializaron con los participantes.

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para determinar la consistencia interna de los instrumentos empleados en esta investigación se utilizó el coeficiente de alpha de Cronbach. Respecto al TMMS-24 se obtuvo para la dimensión atención emocional un $\alpha = 0,83$; para la dimensión claridad emocional un $\alpha = 0,86$; y para la dimensión reparación emocional un $\alpha = 0,88$; mientras que, para la escala de satisfacción laboral se obtuvo un $\alpha = 0,92$, lo que sugiere que los instrumentos proporcionan medidas fiables.

A continuación, se exponen los hallazgos de esta investigación. En primera instancia se detalla las características de la población objeto de estudio, luego se presenta los resultados que se corresponden con los objetivos específicos, y posteriormente los relacionados con el objetivo general.



En esta investigación participaron 71 profesionales del Departamento de Consejería Estudiantil (DECE), 45 mujeres y 26 hombres; la edad promedio de los participantes fue de 38.3 años, con un mínimo de 25 y un máximo de 69. En relación al estado civil, 43 participantes indicaron estar casados, 17 se encuentran solteros, 7 son divorciados y 4 está en unión libre. Respecto al número de hijos, 18 participantes no tienen hijos, 14 tienen 1 hijo, 23 tienen 2 hijos, 10 tienen 3 hijos y 6 tienen 4 hijos o más.

La población estuvo conformada por 29 psicólogos educativos, 15 licenciados en letras y ciencias de la educación con mención en psicología y orientación, 21 psicólogos clínicos, 2 trabajadores sociales, 2 profesionales con formación en educación especial y 2 con otros títulos no contemplados en el Modelo de Funcionamiento del DECE.

Respecto a las funciones desempeñadas como profesional DECE, 57 participantes refieren realizar más funciones de las que están contempladas en el Modelo de Funcionamiento. Además, en este estudio se obtuvo que 56 participantes poseen nombramiento, mientras que, 15 tienen un tipo de contrato ocasional; en relación a la jornada laboral se obtuvo que: 13 trabajan en horario matutino; 3 en vespertino; 48 en matutino y vespertino; 4 en matutino, vespertino y nocturno; 2 en matutino y nocturno; y 1 en vespertino y nocturno. Cabe señalar que 14 participantes indicaron poseer otro empleo aparte del que desempeñan en el Departamento de Consejería Estudiantil.

En base a lo expuesto en la fundamentación teórica en relación a la asignación numérica de profesionales, según el Modelo de Funcionamiento DECE; los resultados obtenidos en este estudio difieren con lo estipulado en el Modelo de Funcionamiento de los DECE, pues se obtuvo que: de 32 instituciones que están constituidas de 676 a 1125 estudiantes, solo 10 refieren tener dos profesionales del DECE; de 24 instituciones que tienen de 1126 a 1575 estudiantes, solo 1 cuenta con 3 profesionales del DECE, y de 11 instituciones que tienen a su cargo a 1576 o más estudiantes, solo 5 cuentan con 3 profesionales.

En relación a los objetivos específicos se obtiene que, en las dimensiones de inteligencia emocional, los hombres presentaron medias aritméticas mayores que las mujeres en atención, claridad y reparación, como se observa en la tabla 1.

Tabla 1
Dimensiones de Inteligencia Emocional según sexo

	Atención Emocional		Claridad Emocional		Reparación Emocional	
Mujer	Poca	27	Poca	3	Poca	6
	Adecuada	16	Adecuada	30	Adecuada	28
	Demasiada	2	Excelente	12	Excelente	11
	Media	23,06	Media	30,68	Media	30,33
Hombre	Poca	5	Poca	1	Poca	3
	Adecuada	18	Adecuada	20	Adecuada	15
	Demasiada	3	Excelente	5	Excelente	8
	Media	25,96	Media	31,07	Media	31,34

Nota: elaboración personal, en base a los datos obtenidos

Los resultados expuestos, en función de la media aritmética, difieren de los obtenidos por Ilaja y Reyes (2011), en los que indican que la inteligencia emocional es mayor en las mujeres que en los hombres; así como, con la investigación de Alecsiuk (2015), quien refiere que en las dimensiones atención y caridad emocional el nivel es mayor en las mujeres que en los hombres; mientras que, en la dimensión reparación emocional los hombres presentan un nivel mayor que el de las mujeres, lo que concuerda con los resultados de esta investigación.

El TMMS-24 sugiere que en la dimensión atención emocional la puntuación total que esté entre 22-32 puntos (hombres) y 25-35 puntos (mujeres), es equivalente a “adecuada atención”; en cuanto a la dimensión claridad emocional, las puntuaciones que oscilen entre 26-35 puntos (hombres) y 24-34 (mujeres) equivalen a una “adecuada reparación”, y por último en la dimensión reparación emocional las puntuaciones que están entre 24-35 puntos (hombres) y 24-34 puntos (mujeres) equivalen a “Adecuada Reparación”; las puntuaciones que superen o sean inferiores a estos puntajes sugieren, respectivamente, equivalencias de “Excelente” o “Poca” para cada dimensión de inteligencia emocional (Ver anexo 1.3).

En base a las equivalencias que presenta el TMMS-24 expuestas anteriormente y a lo expuesto en la tabla 1, los resultados de esta investigación sugieren que las medias aritméticas obtenidas de

los participantes, se ubican en una equivalencia “adecuada” en las dimensiones Claridad y reparación emocional; sin embargo, en la dimensión Atención Emocional las mujeres obtienen una media aritmética que equivale a “Poca Atención”.

En relación a lo anterior, de las 45 mujeres participantes, 27 manifiestan “Poca” atención emocional, lo que indica dificultad para sentir y expresar sus emociones de manera adecuada; mientras que 18 mujeres presentan niveles “Adecuados o demasiada” en las dimensiones de claridad y reparación emocional, lo que indica comprensión de sus estados emocionales y capacidad para regularlos así lo señalan Fernández, Extremera, y Ramos (2004). Además, de los 26 participantes hombres, 5 manifiestan “Poca” Atención Emocional y 21 presentan niveles “Adecuados o demasiada” en las dimensiones de claridad y reparación emocional.

Respecto al salario mensual, se identifica que de 38 profesionales del DECE cuya remuneración es superior a \$900, 13 presentan “Poca” Atención Emocional; 25 presentan “Adecuada” claridad emocional y 20 presentan “Adecuada” reparación emocional. Mientras que los profesionales cuya remuneración es mayor a \$1251 presentan niveles “adecuados-excelentes” en las tres dimensiones de inteligencia emocional, a excepción de 2 profesionales en atención y 1 en reparación. Ver tablas 2-4.

Tabla 2*Atención Emocional y relación con salario mensual y sexo*

Sexo	Salario	N	Atención			Promedio
			Poca	Adecuada	Excelente	
Mujer	900 o menos	21	14	6	1	21.8
	901 a 1250	20	12	8	0	23.2
	1251 o más	4	1	2	1	28.5
Hombre	900 o menos	12	3	8	1	25.2
	901 a 1250	13	1	10	2	27,1
	1251 o más	1	1	0	0	20

Nota: elaboración propia en base a resultados obtenidos.

Tabla 3

Claridad Emocional y relación con salario mensual y sexo

Sexo	Salario	N	Claridad			Promedio
			Poca	Adecuada	Excelente	
Mujer	900 o menos	21	2	13	6	29.9
	901 a 1250	20	1	15	4	30.5
	1251 o más	4	0	2	2	35.5
Hombre	900 o menos	12	0	9	3	32.1
	901 a 1250	13	1	10	2	30.1
	1251 o más	1	0	1	0	31

Nota: elaboración propia en base a resultados obtenidos.

Tabla 4

Reparación Emocional y relación con salario mensual y sexo

Sexo	Salario	N	Reparación			Promedio
			Poca	Adecuada	Excelente	
Mujer	900 o menos	21	3	13	5	29.6
	901 a 1250	20	2	14	4	30.8
	1251 o más	4	1	1	2	31.5
Hombre	900 o menos	12	1	8	3	32.4
	901 a 1250	13	2	6	5	30.2
	1251 o más	1	0	1	0	33

Nota: elaboración propia en base a resultados obtenidos.



Muñoz (1990), señala que en función de la remuneración percibida por el trabajo se generan sentimientos positivos en una persona; esto incrementaría, por tanto, su capacidad para atender, percibir y regular sus emociones y las de los demás, lo que se evidencia en los resultados de esta investigación anteriormente expuestos.

Los autores de la presente investigación consideran importante presentar resultados relacionados a las dimensiones de inteligencia emocional y título profesional de los participantes, pues se obtuvo que en la dimensión claridad emocional, los psicólogos educativos presentaron una media aritmética de 32,1; los licenciados en letras y ciencias de la educación con mención en psicología y orientación obtuvieron un puntaje de 30,6; los psicólogos clínicos 29,7; los trabajadores sociales 31,0; los formados en educación especial 29,0 y los profesionales con título diferente al que está contemplado en el Modelo de Funcionamiento de los DECE presentaron una media de 26,0.

En la dimensión reparación emocional, los psicólogos educativos obtuvieron en promedio 31,3; los licenciados en letras de la educación con mención en psicología y orientación 32,2; los psicólogos clínicos 28,6; los trabajadores sociales 31; los formados en educación especial 30,5 y los profesionales con título diferente al que está contemplado en el Modelo de Funcionamiento de los DECE obtuvieron 32,0.

En la dimensión atención emocional, los psicólogos educativos obtuvieron una media aritmética de 24,7; los licenciados en letras de la educación con mención en psicología y orientación obtuvieron 25,06; los psicólogos clínicos obtuvieron 23,4; los trabajadores sociales obtuvieron 21,0; los Formados en educación especial 26,0 y los profesionales con título diferente al que está contemplado en el Modelo de Funcionamiento de los DECE obtuvieron 17,0.

Respecto a la variable satisfacción laboral, el instrumento empleado posee una media de 70,5, lo que sugiere que a mayor puntuación sobre la media, mayor es el nivel de satisfacción laboral; en este sentido, de los 71 participantes para este estudio, 51 poseen puntajes superiores a la media del instrumento.

Se empleó el test de Leven para analizar la igualdad de varianza entre los grupos y se obtuvo que no existen diferencias significativas entre hombres y mujeres ($p=0.1>0.05$), a pesar de que las



mujeres obtienen una media mayor a la de los hombres en la variable satisfacción laboral. Ver tabla 5.

Tabla 5
Satisfacción Laboral según variable sexo

	Sexo	N	Media
Satisfacción Laboral	Hombre	26	74,2
	Mujer	45	78,3
	Total	71	76,8

Nota: elaboración personal, en base a los datos obtenidos

Estos resultados concuerdan con los expuestos por Grijalva, Palacios, Patiño y Tamayo (2017) y Carrillo, Solano, Martínez y Gómez (2013). También, Clavero y Gonzáles (2014), identificaron que el 94,3% de sus participantes refieren un nivel elevado de satisfacción laboral.

Pérez (2011), indica que el adecuado nivel de satisfacción laboral en los trabajadores genera un incremento en la productividad de la empresa u organización, rendimiento óptimo de los trabajadores y mayor complacencia de los clientes. En este estudio, tanto hombres como mujeres presentaron una media aritmética mayor que la del instrumento, lo que sugiere que probablemente cumplen con lo propuesto por Pérez.

Como dato adicional, en esta investigación se identificó que de acuerdo al título profesional de los participantes, los psicólogos educativos obtuvieron una media en satisfacción laboral de 72,8; los licenciados en letras y ciencias de la educación con mención en psicología y orientación obtuvieron 82,7; los psicólogos clínicos obtuvieron 77; los trabajadores sociales obtuvo 84,5; los formados en educación especial obtuvo 76; y por último los profesionales que poseen títulos distintos al del Modelo de Funcionamiento de los DECE, poseen una media de 82,5 en esta variable.

Warr, Cook y Wall (1979), autores del instrumento de Satisfacción Laboral, refieren que una puntuación total de 72 se corresponde con el percentil 50; lo que indica que a mayor puntuación mayor satisfacción y viceversa.

En relación al salario mensual, se evidencia que en los participantes de este estudio existe una media aritmética de SL superior a los 72 puntos, independientemente de la remuneración recibida. Además, se obtiene que a menor remuneración, mayor el promedio en Satisfacción Laboral, sin embargo esta diferencia no es estadísticamente significativa. Ver tabla 6.

Tabla 6

Satisfacción Laboral según remuneración mensual

Salario Mensual	N	Media en Satisfacción Laboral
900 o menos	33	77,5
901 a 1250	33	76,9
1251 o más	5	72,4

Nota: elaboración personal, en base a los datos obtenidos

Esto difiere con lo expuesto por Grijalva, Palacios, Patiño y Tamayo (2017); Rosales, Rodal, Chumbi y Buñay (2017), pues señalan que el ingreso económico correlaciona de manera estadísticamente significativa con la satisfacción laboral. De igual manera, Billings, Coleman, Gandy y Rutherford (2016), indican que, la satisfacción laboral incrementa en relación al salario mensual percibido por los trabajadores.

Además, respecto a la satisfacción laboral en función de los años a cargo del DECE, se identificó que, quienes se encuentran laborando menos de 3 años presentan una media aritmética de 75,4; aquellos que trabajan de 3 a 6 años en el Departamento de Consejería Estudiantil puntúan en 76,6, los 8 que laboran de 6 a 10 años puntúan en 67,5, mientras que los 20 que trabajan más de 10 años presentan un promedio de 82,2.



Los resultados de la correlación de inteligencia emocional y satisfacción laboral de esta investigación se exponen en la tabla 7.

Tabla 7

Correlación entre las dimensiones de Inteligencia Emocional y los niveles de Satisfacción Laboral

Dimensiones	Estadísticos	Satisfacción Laboral
Atención Emocional	Correlación de Pearson	-0,18
	Sig. (bilateral)	0,134
Claridad Emocional	Correlación de Pearson	0,03
	Sig. (bilateral)	0,98
Reparación Emocional	Correlación de Pearson	-0,11
	Sig. (bilateral)	0,36

Nota: elaboración personal, en base a los datos obtenidos

3)

en la que indican que la inteligencia emocional y la satisfacción laboral tienen una correlación positiva y estadísticamente significativa. Por su parte Sánchez (2012) refiere que la dimensión claridad emocional tiene correlación positiva con satisfacción laboral. En este sentido Psilopanagioti, Anagnostopoulos, Morou y Niakas (2012), y Seyal y Afzaal (2013), indican que la dimensión de autorregulación emocional se correlaciona de manera positiva con satisfacción laboral.

Según los autores de este estudio resulta necesario que, a pesar de que en la población investigada exista una correlación negativa y estadísticamente no significativa, se explore y correlacione las variables SL e IE en otras poblaciones, pues en otros estudios realizados en los colectivos laborales, como las de Tagoe y Nii-Boye (2016) y Seyal y Afzaal (2013), se ha identificado que a mayor inteligencia emocional existe mayor satisfacción laboral. Cabe señalar que el tamaño de la población (71), dificulta establecer correlaciones significativas, así como, generalizar los resultados a otras poblaciones dentro del ámbito educativo.



CONCLUSIONES

Con relación a las dimensiones de inteligencia emocional y la media general de satisfacción laboral, hemos identificado que existe una correlación no significativa, es decir, en esta población los profesionales que muestran niveles altos en las dimensiones de inteligencia emocional no presentan, necesariamente, puntuaciones superiores a la media del instrumento de satisfacción laboral, y viceversa.

Al identificar el nivel de las dimensiones de inteligencia emocional según las variables sociodemográficas de sexo y salario mensual, se ha obtenido que los hombres presentan puntuaciones mayores que las mujeres en las tres dimensiones: atención, claridad y reparación.

En la primera dimensión atención emocional, se identifica que en las mujeres el nivel incrementa según el salario recibido; mientras que en los hombres que reciben un salario medio presentan mayores puntuaciones.

En la dimensión claridad emocional, las mujeres que obtienen mayor salario, presentan mayor puntuación; mientras que los hombres que reciben menor remuneración, obtienen mayor puntaje.



Y, en la dimensión reparación emocional los hombres y las mujeres que reciben salarios mayores, puntúan alto.

Con relación a la media general de satisfacción laboral y según la variable sexo, se concluye que los participantes obtienen una media superior a la media del instrumento. Luego de realizar la interpretación de los datos se obtiene que los participantes de este estudio, obtuvieron puntuaciones superiores a la media del instrumento, lo que equivale a poseer mayor satisfacción laboral.

En cuanto a la satisfacción laboral y la remuneración percibida, se concluye que los profesionales que reciben un salario medio muestran mayor satisfacción que los que reciben un salario menor y aquellos que reciben el mayor salario son quienes muestran el menor nivel general de satisfacción laboral.

Además, se obtuvo un dato interesante, se identificó que los profesionales del DECE, que tienen formación profesional afines con la educación, presentan puntuaciones menores en satisfacción laboral, en relación a otros profesionales que laboran en el DECE, como psicólogos clínicos y trabajadores sociales.



RECOMENDACIONES

Las recomendaciones, en base a las dificultades en la investigación y en función a los resultados obtenidos, son las siguientes: que se explore la correlación de SL e IE en una muestra o población conformada por un mayor número de personas y que pertenezcan a otros campos de la educación (docentes, personal administrativo o de servicios, entre otros).

En cuanto a los resultados, se recomienda que en futuras investigaciones que aborden estas variables en poblaciones similares, se profundice en las características y variables inmersas en profesionales hombres que tienen mayor Inteligencia Emocional, pero manifiestan menor Satisfacción Laboral, y encontrar las explicaciones del porqué en las mujeres sucede lo contrario.

Sería pertinente realizar investigaciones de este tipo en los DECE de instituciones fiscales, fiscomisionales y particulares, con la finalidad de comparar niveles de satisfacción laboral e inteligencia emocional, enfocándose en la influencia de las variables salario mensual, sexo, asignación de estudiantes, equipo de trabajo y estabilidad laboral.

Por último, también se sugiere el desarrollo de investigaciones que permitan identificar las variables que influyen en las bajas puntuaciones en SL, obtenidas por profesionales cuyos títulos



corresponden al campo de la Educación, así como qué variables están presentes en otros profesionales (psicólogo clínico, trabajador social, otro), que obtienen puntuaciones más elevadas en SL.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACUERDO Nro. MINEDUC-ME-2016-00046-4. Ministerio de Educación, Quito, Ecuador, 20 de mayo de 2017.
- Abrajan, M., Contreras, J., y Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14 (1), 105-118.
- Alecsiuk, B. (2015). Inteligencia emocional y desgaste por empatía en terapeutas. *Revista argentina de clínica psicológica*, 24(1), 43-56. Buenos Aires Argentina.
- Bar-On, R. (1997). *The emotional quotient inventory (eq-i): A test of emotional intelligence*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Billings, N., Coleman, N., Gandy, M., y Rutherford; R. (2016). *Job Satisfaction Among Illinois School Psychologists*. Tesis doctoral. Loyola University Chicago. Estados Unidos
- Blum, M., y Naylor, J. (1990). *Psicología Industrial: sus fundamentos teóricos y sociales*. México: Trillas.



- Clavero, C., y Gonzáles, E. (1990). *Satisfacción Laboral y Plenitud de Vida en Psicólogos Educativos de Colegios Municipales de la Comuna de Santiago Centro*. Tesis de pregrado. Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Chile
- Carrillo, C., Solano, M., Martínez, M., y Gómez, C. (2013). Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 21(6), 1314-20.
- Fenicle, R. (2007). School Psychology Practice and Job Satisfaction. *Journal of Undergraduate Research at Minnesota State University, Mankato*, 1-21.
- Fernández-Berrocal, P., Extremera, N., y Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological reports*, 94(3), 751-755.
- Gabel, R. (2005). Inteligencia emocional: perspectivas y aplicaciones ocupacionales. Serie Documentos de Trabajo n. ° 16. Lima-Perú.
- Goleman, D. (1995). Inteligencia Emocional. Barcelona de Daniel Goleman. Kairós.
- Goleman, D. (1996). Inteligencia Emocional. Barcelona. Kairós.
- Gonzáles, L., Ramírez, I., Castañeda, A., y González, G. (2016). Nivel de satisfacción con la educación en el trabajo de la carrera de Psicología en Villa Clara. *Educación Médica Superior*, 496-514.
- Grijalva, A., Palacios, J., Patiño, C., y Tamayo, D. (2017). Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo. *Analitika, Revista de análisis estadístico*, 7-45.
- Hagedorn, L. (2000). Conceptualizing Faculty Job Satisfaction: Components, Theories, and Outcomes. *New Directions for Institutional Research*, 5-20.
- Herzberg, F. (1959). The motivation to work. Nueva York.
- Ilaja, B., y Reyes, C. (2016). Burnout y estrategias de inteligencia emocional en profesores universitarios: implicaciones en la salud laboral educativa. *Psicología desde el Caribe*, 33(1). Ambato-Ecuador.



- Locke, A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. Chicago. Dunnette.
- Mayer, J. y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? New York: Basic Books.
- Mayo, E. (1945). Problemas sociales de una civilización industrial. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Mercado, A., y Ramos, J. (2001). Validación de un cuestionario para la medición de la inteligencia emocional. Colombia: Chia.
- Ministerio de Educación. (2016). Modelo de atención integral de los departamentos de consejería estudiantil. Ecuador
- Moré, L., Carmenate, G., y Junco C. (2005). La satisfacción laboral y el empleo de herramientas de dirección en el perfeccionamiento empresarial. Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente, 55.
- Muñoz, A. (1990). Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid. España.
- Ortiz, R., y Beltrán, B. (2011). Inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos internos de pregrado. Educación médica, 14(1), 49-55. México.
- Pérez Bilbao, J., y Fidalgo Vega, M. (1995). Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ediciones y Publicaciones, c/Torrelaguna, 73.
- Pérez, P. (2011). Satisfacción laboral: Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción laboral y su evaluación – Hacia un modelo integrador. Tesis de maestría. Universidad Abierta Interamericana. Argentina.
- Quilambaqui Tenesaca, J. (2011). *Análisis de la inteligencia emocional en el desempeño profesional del personal de la Unidad Educativa Mario Rizzini de la ciudad de Cuenca*. Master's Thesis. Cuenca-Ecuador.
- Rosales, G., Rodal, A., Chumbi, V., y Buñay, R. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. *Revista Electrónica Educare (Educare Electronic Journal)*, 1 - 24.



- Salovey, P. y Sluyter, D. (1997). Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators. New York: Basic Books.
- Salovey, P., Mayer, J., Goldman, S., Turvey, C., y Palfai, T. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. In J. W. Pennebaker (Ed.), *Emotion, disclosure, & health* (pp. 125-154). Washington, DC, US: American Psychological Association.
- Semapane, M., Rieger, H., y Roodt, G. (2002). Job satisfaction in relation to organizational culture. *South African Journal of Industrial Psychology*, 23-30.
- Taylor, F. (1911). *The principles of scientific management*. New York: Harper and Brothers.
- Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. Nueva York: John Wiley and Sons.
- Warr, P., Cook, J., y Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 129–48.
- Weiss, H. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 173-194.



ANEXOS

Anexo 1.1 FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

Por favor, coloque una X en la alternativa que usted considere correctas, responda con honestidad.

Edad:	Sexo: M () F ()
Estado civil <ul style="list-style-type: none">• Soltero/a. ()• Casado/a. ()• Unión libre o de hecho. ()• Divorciado/a. ()• Viudo/a. ()	Número de hijos <ul style="list-style-type: none">• 1. ()• 2. ()• 3. ()• 4 o más. ()



Título profesional <ul style="list-style-type: none">● Psicólogo/a Educativo/a. ()● Licenciado en letras y ciencias de la educación con mención en psicología educativa y orientación. ()● Psicólogo/a Clínico/a. ()● Trabajador/a Social. ()● Psicopedagogo/a. ()● Psicólogo/a rehabilitador. ()● Formación en educación especial. ()● Psicólogo infantil. ()● Psicólogo general. ()	Tiempo a cargo del DECE <ul style="list-style-type: none">● 0 meses a 3 años. ()● 3 años 1 día a 6 años. ()● 6 años 1 día a 10 años. ()● 10 años 1 día o más. ()
Tipo de contrato: <ul style="list-style-type: none">● Nombramiento. ()● Ocasional. ()	Cuál es su jornada laboral <ul style="list-style-type: none">● Matutina. ()● Vespertina. ()● Nocturna. ()
Salario mensual por cargo del DECE <ul style="list-style-type: none">● \$900 o menos. ()● \$901 a \$1250. ()● \$1251 o más. ()	Total de ingresos del núcleo familiar: <ul style="list-style-type: none">● \$900 o menos. ()● \$901 a \$1500. ()● \$1501 o más. ()
¿Usted, considera que realiza más funciones como profesional del DECE que las que está contempladas en el Modelo de Funcionamiento de los Departamentos de Consejería Estudiantil? <div style="text-align: center;">Si () No ()</div>	
¿Con cuántos estudiantes cuenta su institución? <ul style="list-style-type: none">● 675 o menos. ()● 676 a 1125. ()● 1126 a 1575. ()● 1576 o más. ()	¿Con cuántos profesionales cuenta el DECE? <ul style="list-style-type: none">● 1. ()● 2. ()● 3. ()● 4 o más.



A partir de hoy, ¿Cuánto tiempo desea permanecer laborando en el DECE?

- De 0 a 3 años. ()
- De 3 años 1 día a 6 años. ()
- De 6 años 1 día a 10 años. ()
- 10 años 1 día o más. ()

Posee otro empleo, a más del que desempeña en la Institución.

Si () No ()

Muchas gracias.

Anexo 1.2

Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall (1979) (Adaptada al español por Pérez-Bilbao y Fidalgo (1995))

"Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones (Muy insatisfecho, Insatisfecho, Moderadamente insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Moderadamente satisfecho, Satisfecho, Muy Satisfecho) entre las que usted se posicionará, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer".

		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	Condiciones físicas de tu trabajo.							
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo.							
3	Tus compañeros de trabajo.							



4	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.							
5	Tu superior inmediato.							
6	Responsabilidad que tienes asignada.							
7	Tu salario.							
8	La posibilidad de utilizar tus capacidades.							
9	Relación entre dirección y trabajadores en la empresa.							
10	Tus posibilidades de promocionar.							
11	El modo en que la empresa está gestionada.							
12	La atención que se presta a las sugerencias que haces.							
13	Tu horario de trabajo.							
14	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.							
15	Tu estabilidad en el empleo							

Anexo 1.3

TMMS-24.

Adaptado por Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2004).

INSTRUCCIONES: A continuación encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase y indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una “X” la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
Nada de Acuerdo	Algo de Acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de Acuerdo	Totalmente de acuerdo

1.	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2.	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5



4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6.	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7.	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8.	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9.	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11.	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14.	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15.	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5
18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20.	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5

Evaluación

Para corregir y obtener una puntuación en cada uno de los factores, sume los ítems del 1 al 8 para el factor *atención emocional*, los ítems del 9 al 16 para el factor *claridad emocional* y del 17 al 24 para el factor *reparación de las emociones*. Luego mire su puntuación en cada una de las tablas que se presentan. Se muestran los puntos de corte para hombres y mujeres, pues existen diferencias en las puntuaciones para cada uno de ellos.

Recuerde que la veracidad y la confianza de los resultados obtenidos dependen de lo sincero que haya sido al responder a las preguntas.

	Puntuaciones Hombres	Puntuaciones Mujeres
Atención	Debe mejorar su atención: presta poca atención < 21	Debe mejorar su atención: presta poca atención < 24
	Adecuada atención 22 a 32	Adecuada atención 25 a 35
	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 36	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 36



Claridad	Hombres	Mujeres
	Debe mejorar su claridad < 25	Debe mejorar su claridad < 23
	Adecuada claridad 26 a 35	Adecuada claridad 24 a 34
	Excelente claridad > 36	Excelente claridad > 35
	Hombres	Mujeres

Reparación

Debe mejorar su reparación < 23	Debe mejorar su reparación < 23
Adecuada reparación 24 a 35	Adecuada reparación 24 a 34
Excelente reparación > 36	Excelente reparación > 35